



# CONFITARMA

## Confederazione Italiana Armatori

**CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLE “MISURE CONCERNENTI IL CONTENUTO MINIMO DEGLI SPECIFICI DIRITTI CHE GLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE POSSONO ESIGERE NEI CONFRONTI DEI GESTORI DEI SERVIZI E DEGLI OPERATORI DEI TERMINALI CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI” (DELIBERA ART 47/2019)**

### **Misura n. 1: Oggetto e ambito di applicazione**

Nessuna osservazione.

### **Misura n. 2: Definizioni**

Nessuna osservazione

### **Misura n. 3: Accessibilità delle procedure di reclamo.**

#### Punto 1

La possibilità del passeggero di sottoporre reclami al vettore in diverse modalità e in lingua italiana e inglese prevista dal punto 1, lett. a) e b) risulta generalmente già adottata dai vettori.

Il rilascio di una ricevuta alla ricezione del reclamo previsto dalla lett. b.1) risulta invece gravosa dal punto di vista tecnico/informatico, oltre ad introdurre obblighi e responsabilità a carico del vettore non previsti dalla normativa vigente. Tale disposizione non sembrerebbe, infatti, conforme alle attuali previsioni normative, in base alle quali le uniche ricevute aventi valore legale effettivo sono quelle relative alla raccomandata a/r e ai messaggi di Posta Elettronica Certificata.

L'adozione del modulo di reclamo proposto al punto 1, lett. c) dovrebbe essere facoltativa al pari di quanto previsto per gli utenti (i quali possono, in base a tale misura, presentare il reclamo “in forma libera”). Inoltre, i facsimili proposti prevedono che il reclamo possa essere anche presentato da una persona diversa dal passeggero, previsione non contemplata dal Regolamento UE 1177/2010.

A tal proposito, con particolare riferimento al settore delle crociere, va considerata la moltitudine di servizi offerti e la conseguente possibilità di ricevere reclami aventi oggetti

aderente a



(anche molto) diversi fra loro. Tale eterogeneità comporta l'impossibilità di una loro catalogazione a priori nel modulo di reclamo indicato dalla misura in esame. Peraltro, riteniamo che tale catalogazione andrebbe a discapito degli stessi utenti, i quali dovrebbero scegliere da una serie assai numerosa di categorie quella più confacente al proprio caso, generando quella stessa incertezza che l'Autorità di Regolazione dei Trasporti è determinata a eliminare.

Inoltre, suggeriamo di prevedere che l'utente che presenta un reclamo debba allegare copia di un proprio documento di identità e, qualora agisca in nome e per conto di altri utenti, la relativa procura, nonché copia dei documenti di identità di questi ultimi.

## Punto 2

Riteniamo opportuna l'implementazione di tale misura prevedendo l'onere del passeggero di allegare al reclamo anche la documentazione completa ad esso relativa (ad es. il contratto di trasporto).

## Punto 3

Con riferimento al punto 3, lett. c) suggeriamo di specificare che il termine di scadenza a carico dell'utente per la presentazione del reclamo, che deve comunque includere ab origine tutti gli elementi utili per la sua gestione, è a pena di decadenza. Riteniamo inoltre opportuno che venga specificato che il vettore non è tenuto a gestire un reclamo privo di uno di tali elementi (non incorrendo in tal caso nelle sanzioni previste in caso di omessa risposta).

Tale misura, alle lettere e) e (soprattutto) f), contiene disposizioni non previste dal Regolamento UE 1177/2010, che per ciò solo non appaiono legittime e che, qualora applicate, graverebbero il vettore di ulteriori obblighi ed oneri impropri rispetto quanto stabilito dalla normativa comunitaria vigente. Pertanto, tali misure andrebbero eliminate.

## Punto 4

- lett. a): si ritiene che l'inserimento di una sezione dedicata ai reclami nella home page del sito di una Compagnia di Navigazione potrebbe risultare commercialmente pregiudizievole per l'immagine stessa della Compagnia;

- lett. b): la richiesta di inserimento di un'informativa ai passeggeri circa la possibilità di presentare reclamo all'ART nelle Condizioni Generali, non essendo tale previsione contenuta nel Regolamento UE 1177/2010, rappresenta un aggravio della posizione del vettore non contemplato dalla normativa vigente.

- lett. c): si riferisce alla 'carta dei servizi' che riguarda solo i vettori che effettuano servizio pubblico. Pertanto, la sua adozione non è obbligatoria per le Compagnie che non effettuano servizio pubblico. L'attuale inciso andrebbe, quindi, riformulato come segue: "ove la legge ne preveda espressamente la obbligatoria adozione".

#### Punto 5

Al punto 5, lett. a) e b) si prevede, in caso di presentazione di reclamo a mezzo e-mail, sito web o posta ordinaria, che lo stesso, ai fini del decorso dei termini per la risposta, si intenda trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio. Tali misure non risultano conformi al nostro ordinamento giuridico per le stesse motivazioni di cui al precedente punto 1, lett. b.1).

In caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o sito web, il reclamo dovrebbe intendersi trasmesso e ricevuto dal momento dell'effettiva ricezione dello stesso. A tal proposito, le caselle di posta elettronica ordinaria o i normali form presenti sui siti web non consentono l'emissione di un documento attestante l'avvenuta ricezione.

Pertanto, si ritiene necessario specificare che il reclamo possa intendersi trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio solo quando lo stesso sia stato trasmesso a mezzo PEC o tramite sistema informatico di gestione dei reclami che consenta di emettere una ricevuta di consegna.

#### Punto 6

Il contenuto del biglietto è già analiticamente stabilito dal codice della navigazione (art. 397) che non contempla la richiesta di inserimento dell'indirizzo per l'inoltro dei reclami al vettore. Tale richiesta andrebbe quindi eliminata.

### **Misura 4: Requisiti di motivazione della risposta**

#### Punto 1

Si suggerisce di sostituire l'inciso "con linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente" con "*linguaggio comprensibile per l'utente medio*".

- lett. b): l'art 19 del Regolamento UE 1177/2010 prevede la facoltà per il vettore di offrire un bonus al passeggero a cui spetti la compensazione e se il passeggero intende ricevere il rimborso in denaro deve richiederlo espressamente. La normativa vigente non impone quindi al vettore l'obbligo di indicare fin da subito al passeggero la facoltà di ricevere l'importo in denaro. Tale misura andrebbe pertanto eliminata.

- lett. c): tale misura prevede che il vettore debba indicare "*le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica*". Questa previsione non trova alcun riscontro nel Regolamento UE 1177/10, il quale all'art. 24 prevede esclusivamente che la risposta del vettore debba riportare se il reclamo è stato accolto o respinto. La misura sarebbe pertanto illegittima. Peraltro, l'eventuale indicazione delle "misure" attuate dal vettore potrebbe contenere informazioni di natura tecnica o commerciale, sovente difficilmente comprensibili (o, al contrario, di nessun interesse) per il passeggero, e aventi potenzialmente carattere riservato. Tale misura andrebbe pertanto eliminata.

- lett. d): tale misura non è prevista dal Regolamento UE 1177/2010 e, pertanto, a nostro avviso andrebbe eliminata.

## **Misura 5: Indennizzi**

Tale misura prevede un “*indennizzo automatico*”, compreso tra il 10% ed il 25% del prezzo del biglietto, in caso di ritardata/mancata risposta del vettore al reclamo. A nostro avviso tale misura andrebbe eliminata integralmente in quanto illegittima, stante il fatto che non risulta supportata da alcuna norma vigente, e quindi comporterebbe una vera e propria innovazione legislativa. L’ART finirebbe per esercitare una potestà che non le è attribuita da alcuna disposizione legislativa.

Peraltro, non sono chiare le ragioni della previsione di un indennizzo a favore dell’utente per le ipotesi di mancata o ritardata risposta, in quanto, pur riconoscendo come l’ART abbia il potere di applicare sanzioni nel caso in cui il vettore non si conformi a quanto previsto dal Regolamento UE 1177/10, la sanzione in caso di ritardata/mancata risposta è già prevista dal D. Lgs. n. 129/15.

In particolare, l’art. 16 del citato decreto legislativo, stabilisce che: “*1. Il vettore e l’operatore del terminale che non istituiscono e non dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dall’articolo 24 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.500 ad euro 25.000. 2. Il vettore e l’operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500*”. Pertanto, l’indennizzo automatico previsto da questa misura sembrerebbe determinare una duplicazione di sanzione.

Peraltro, a nostro avviso, prevedere che l’indennizzo automatico non sia dovuto se di importo inferiore ai 6 euro crea confusione visto che tale soglia è prevista dal Regolamento UE 1177/10 esclusivamente per la compensazione economica dovuta a titolo di risarcimento per il ritardo (l’unica forma di compensazione, in realtà, prevista dal medesimo Regolamento) e non per la mancata risposta al reclamo.

Essendo quindi già previsto un sistema sanzionatorio, si chiede di eliminare la Misura 5, la cui introduzione potrebbe peraltro comportare il rischio che il vettore corrisponda all’utente un indennizzo, per mancata o ritardata risposta, anche in caso di richiesta pretestuosa o infondata.

A ciò si aggiunga che la previsione di indennizzi automatici parametrati al prezzo complessivo del biglietto risulta assolutamente iniqua nel caso in cui il biglietto sia relativo ad un gruppo di persone e/o comprenda diversi servizi (come nel caso delle crociere) in quanto gli stessi non sono parametrati alla quota pagata dal solo soggetto reclamante e in relazione al solo servizio oggetto di doglianza.

## **Misura 6: Registrazione dei reclami e conservazione dei dati**

### Punto 1

Tali misure, che indubbiamente introducono un obbligo a carico delle imprese interessate, non appaiono finalizzate ad una effettiva maggior tutela dei passeggeri/consumatori e, pertanto, non appaiono rilevanti ai fini dell'implementazione del meccanismo per il trattamento dei reclami. L'ART finirebbe anche in questo caso per esercitare una potestà che non le è attribuita da alcuna disposizione legislativa.

## Punto 2

I termini previsti per la conservazione dei dati ai fini delle richieste da parte dell'Autorità non sono assimilabili a quelli per la conservazione dei dati personali ai fini della specifica normativa in materia di protezione dei dati (GDPR), in quanto evidentemente si tratta di normative volte alla tutela di diritti differenti e rispetto alle quali non vi è analogia. A tal proposito l'Autorità, che si contesta abbia compiti istituzionali in relazione al controllo dei dati relativi alla gestione pregressa dei reclami, dovrebbe in ogni caso prevedere un termine pari a quello concesso ai passeggeri dal Regolamento UE 1177/2010 (art. 24) per l'inoltro dei reclami al vettore.

## **Misura 7: Disposizioni finali**

I termini entro cui i vettori dovrebbero adeguarsi alle previsioni in esame (1 mese ecc.) appaiono troppo stringenti, in quanto bisogna tener conto delle tempistiche tecniche necessarie per l'implementazione delle nuove misure da un punto di vista operativo nonché informatico.

Con riferimento al tempo richiesto per poter adeguare la carta dei servizi (punto 2), trattandosi di una procedura che non dipende dal vettore, fatta eccezione per la richiesta di modifica, si ritiene che il riferimento alla carta servizi debba essere eliminato o, in ogni caso, che sia previsto un termine compatibile con il perfezionamento di detto iter procedurale.